

## ABSTRAKSI

Pengaruh Kualitas Jasa yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Pada Bengkel AHASS 2592 Sleman di Yogyakarta.

Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung kualitas jasa terhadap loyalitas pelanggan pada bengkel AHASS 2592 Sleman di Yogyakarta; (2) untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tidak langsung kualitas jasa terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada bengkel AHASS 2592 Sleman di Yogyakarta.

Penelitian ini dilakukan pada Bengkel AHASS 2592 Sleman di Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode survey, sampel dan kuesioner sebagai alat pengumpul data utama. Menggunakan *Path Analysis* dipakai untuk menganalisis model dengan bantuan program *SPSS for Windows Release 16*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas jasa berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pelanggan, kualitas jasa berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen.

**Kata kunci** : kualitas jasa, kepuasan konsumen, loyalitas pelanggan.